

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้า  
เอกชน โดยรถบรรทุก

ชื่อผู้เขียน นายเกรียงศักดิ์ พิสิฐบูรณ์พิบูลย์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี ภูเจริญไพศาล	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัยยศ สันติวงษ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คารารัตน์ บุญเฉลียว	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน โดยรถบรรทุกในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การรวบรวมข้อมูลทำโดยการออกแบบสอบถามธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของเอกชนในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ทั้งนี้ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 กลุ่มธุรกิจ คือ ธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป ธุรกิจหนังสือ อุปกรณ์ การเรียน และเครื่องเขียน ธุรกิจผลิตผลทางการเกษตรที่ใช้ในการแปรรูป ธุรกิจเครื่องจักร อะไหล่และชิ้นส่วนรถ ธุรกิจอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน ธุรกิจเวชภัณฑ์และเครื่องมือทางการแพทย์ และ ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างและเฟอร์นิเจอร์ โดยใช้ตัวอย่างกลุ่มธุรกิจละ 30 ราย การประมวลผลใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการทดสอบค่าไคสแควร์ ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลัก 5 อันดับแรกที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนคือความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ปัจจัยต่อมาคือความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ทั้งนี้การรักษาความปลอดภัยของสินค้าจะเป็นปัจจัยหลักอีกประการหนึ่งที่จะทำให้กลุ่มลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ ปัจจัยอันดับที่สี่คือความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง และปัจจัยอันดับที่ห้าคืออัตราค่าบริการ

อัตราค่าบริการที่กลุ่มลูกค้าคิดว่าเหมาะสมควรจะอยู่ในช่วงกิโลกรัมละ 50 สตางค์ ถึง 1 บาท และเมื่อคิดเป็นชิ้นจะอยู่ในช่วงระดับราคาชิ้นละ 15 – 25 บาท

บริการเสริมที่กลุ่มลูกค้าต้องการมากที่สุดคือ การรับประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง และการกำหนดเวลาที่สินค้ามาถึงปลายทางตามลำดับ

การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ จะมีผลต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มลูกค้าด้วย การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมันและแก๊สมีผลกระทบมากที่สุด รองลงมาคือการเปลี่ยนแปลงรายได้ของประชากรซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการบริโภคและกิจกรรมด้านการขนส่ง

**Independent Study Title** Factors Influencing the Customers' Selection of Private Truck Transportation Business

**Author** Mr. Kriengsak Phisitbuntoon

**M.B.A.** Business Administration

**Examining Committee**

Asst. Prof. Dr. Pranee Koojaroenpaisan	Chairman
Asst. Prof. Chaiyot Suntivong	Member
Asst. Prof. Dararatana Boonchaliew	Member

**Abstract**

The objective of this independent study was to study factors that influence the customers' selection of private truck transportation business in Municipal Muang, Chiang Mai province.

The data was collected by using a structured questionnaire from 210 businesses which have employed services of private truck transportation business in Municipal Muang, Chiang Mai province. These 210 businesses were classified into 7 product categories as follows: consumer goods; books and stationary; agricultural raw materials; auto parts, supplies and machinery; computers and electronics; pharmaceutical and medical equipment; and construction materials and furniture. Each product category is consisted of 30 samples. The data was analyzed using statistics: frequency, percentage, mean and chi-square. The results of the analysis can be summarized as follows.

The study found five most important factors in deciding whether or not to use a private trucking company. First was the convenience in product pick-up and delivery. The second most important factor was the time the trucking company take from the pick-up site to the delivery site.

Third was product security during the shipping process. The fourth was the responsibilities of the private trucking company. Last but not least was the shipping rates.

The study found that the appropriate shipping rates should be in the range of 0.50 to 1.00 Baht per kilogram and 15 to 25 Baht per piece.

When the shipping products was either damaged or lost , approximately 60 percent of all respondents wanted a compensation in terms of the actual cash value of the products .

In addition, augmented services desired by most samples were damage insurance in accordance with the product's actual value, the customers' ability to track the shipping products and the estimation of the delivery time, respectively.

Among various environmental factors the changes in price of diesel and gasoline significantly effect the customer's decision to select the trucking service providers, then the population income which has an indirect effect on consumption and transportation activities.